

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Treoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63

www.amrsp.com.ro



Compartiment de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind serviciul public de productie, transport, distributie si furnizare a Energiei Termice

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE EVALUARE

din luna **ianie 2013**

Statutul Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice București – AMRSP aprobat prin Hotărârea CGMB nr. 339/2009, prevede în Capitolul 1, la art.4 „Instituția elaborează și prezintă autorităților publice locale ale Municipiului București, propuneri de reglementări locale și proceduri pentru aplicarea normelor naționale și locale, în contractele încheiate cu operatorii, monitorizează și realizează coordonarea aplicării acestora, pentru ca serviciile să satisfacă necesitățile utilizatorilor. Instituția efectuează, de asemenea, studii, analize, prognoze, consultanță și expertize, pentru crearea prin mecanisme de piață a condițiilor necesare reducerii costurilor la utilizator, a serviciilor publice utilizate. Statutul este completat cu prevederile Hotărârii CGMB nr.112 din 30.08.2012.

În luna mai 2013, AMRSP, prin Departamentul Reglementare Servicii Energetice, s-au verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului -RADET, referitoare la activitatea de distribuție la **Divizia de Distribuție**, Secțiile de Distribuție sector 4, 5 și 6 și activitatea de Furnizare la **Divizia de Furnizare**, activități desfășurate în trimestrul I - 2013.

În data de **05.06.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică în trim. I - 2013 – **Distribuție – Secția Distribuție Sector 4**

Conform „Fișei de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

-	baza de date electronică evidență întreruperi
-	registru și baza de date electronică reclamații
-	baza de date electronică parametri de funcționare
-	baza de date electronică consum de energie electrică, apă
-	baza de date electronică bilanțuri energetice
-	baza de date electronică producție de energie termică
-	baza de date electronică instalații de măsură
-	baza de date electronică instalații de dedurizare

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	165
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	6202
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	343
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4901
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	4
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	7,87
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	34
	<i>telefonice</i>	141
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		36
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	3
	<i>Apa caldă de consum</i>	4
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		29
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99,7

D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	8,73
--	-------------

D5. Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	0,0462
---	---------------

În data de **12.06.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică în trim. I - 2013 – **Distribuție – Secția Distribuție Sector 5**

Conform „Fișei de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

-	baza de date electronică evidență întreruperi
-	registru și baza de date electronică reclamații
-	baza de date electronică parametri de funcționare
-	baza de date electronică consum de energie electrică, apă
-	baza de date electronică bilanțuri energetice
-	baza de date electronică producție de energie termică
-	baza de date electronică instalații de măsură
-	baza de date electronică instalații de dedurizare

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	14
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	308
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	466
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5866
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,6
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	22
	<i>telefonice</i>	118
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		1
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	2
	<i>Apa caldă de consum</i>	1
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		33
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		33
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		3
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99,9

D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	9,32
--	------

D5. Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	0,048
---	-------

În data de **19.06.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică în trim. I - 2013 – **Distribuție – Secția Distribuție Sector 6**
Conform „Fișei de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

-	baza de date electronică evidență întreruperi
-	registru și baza de date electronică reclamații
-	baza de date electronică parametri de funcționare
-	baza de date electronică consum de energie electrică, apă
-	baza de date electronică bilanțuri energetice
-	baza de date electronică producție de energie termică
-	baza de date electronică instalații de măsură
-	baza de date electronică instalații de dedurizare

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	37
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1181
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	716
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	9053
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	8
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	159
	<i>telefonice</i>	970
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		1
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	1
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate		0

(%)	
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	9
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,4

D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	8,45
--	-------------

D5. Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	0,075
--	--------------

În data de **26.06.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis și la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică în trim.I - 2013 – Furnizare – **Divizia de Furnizare**
Conform „Fișei de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

-	registru și baza de date electronică evidență reclamații
-	baza de date electronică evidență contracte
-	baza de date electronică evidență facturi
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

F1. Contractarea energiei termice	
F1.1 Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	4
F1.2 Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	4
F1.3 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0
F1.4 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate	
F2.1 Numărul de reclamații privind facturarea	77
F2.2 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	10
F2.3 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	2
F2.4 Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	4
F2.5 Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0
F2.6 Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	2

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale	
F3.1 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	201
F3.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	8
F3.3 Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	0
F3.4 Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5 Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor	
F4.1 Numărul de sesizări scrise	884
F4.2 Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice[%]	94,9

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate	
F5.1 Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării param. din contract	0
F5.2 Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	0

F5.3 Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului	0
--	----------

F6. Indicatorii garantați anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare	
F6.1 Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	3
F6.2 Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	2
F6.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	9,38 Gcal
F6.4 Valoarea reducerilor acordate	1975,90 lei

Analize, sinteze și recomandări

-	La Secția Distribuție Sector 4 numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 38%, de la 249 în trim.I 2012 la 343 în trim.I 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați, însă aproape dublându-se, de la 2504 în trim.I 2012 la 4901 în aceeași perioadă din 2013. A crescut semnificativ numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 0 în 2012 la 4 în trim.I 2013. Această situație trebuie analizată și funcție de fiecare caz în parte trebuie luate măsuri pentru reducerea timpului de intervenție pentru remedierea avariilor. A crescut și durată medie a întreruperilor accidentale de la 3,45 ore/avarie în trim.I 2012 la 7,87 ore/avarie în trim.I 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor referitoare la calitatea energiei termice pentru încălzire a scăzut cu aprox. 58% dar a crescut cel la a.c.c. cu aprox. 18%. A scăzut în schimb numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură de la 18 în trim.I 2012 la 7 în 2013. Operatorul s-a preocupat mai mult de verificarea și mentenanța echipamentelor de măsură, reclamațiile cunoscând o scădere semnificativă. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 19%, de la 7,34 în trim.I 2012 la 8,73 în 2013, crescând și pierdere specifică de apă de adaos de la 0,04 mc/Gcal în 2012 la 0,0462 mc/Gcal în 2013.
-	La Secția Distribuție Sector 5 numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 12%, de la 415 în trim.I 2012 la 466 în trim.I 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați, însă într-un procent de 80% din cauza apariției avariilor pe segmente importante ale rețelei de distribuție care au dus la întreruperea furnizării energiei termice unui număr mai mare de utilizatori. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 2,00 ore/avarie în trim.I 2012 la 3,60 ore/avarie în trim.I 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor referitoare la calitatea energiei termice pentru încălzire și a.c.c. a crescut semnificativ, de la 13 în trim.I 2012 la 140 în aceeași perioadă din 2013. Este necesară o analiză a acestora și trebuie luate măsuri pentru limitarea acestor reclamații mai ales că numai una a fost justificată. A crescut numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură de la 0 în trim.I 2012 la 3 în 2013. Este necesar ca programul de mentenanță al echipamentelor de măsură să fie urmărit mai bine pentru a se evita, pe cât posibil, sesizările din partea utilizatorilor. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 1%, de la 9,42 în trim.I 2012 la 9,32 în 2013, dar se menține mare față de celelalte secții de distribuție. S-a redus și pierdere specifică de apă de adaos de la 0,05 mc/Gcal în 2012 la 0,048 mc/Gcal în 2013..
-	La Secția Distribuție Sector 6 numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 4%, de la 690 în trim.I 2012 la 716 în trim.I 2013, avariile afectând schimb zone importante, numărul utilizatorilor afectați fiind mai mare cu aprox. 85%. A scăzut numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore cu aproape 11%, de la 9 în trim.I 2012 la 8 în trim.I 2013. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut cu aproape 10%, de la 3,33 ore/avarie în trim.I 2012 la 3,00 ore/avarie în trim.I 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor referitoare la calitatea energiei termice pentru încălzire a scăzut de la 164 în trim.I 2013 la 159 în trim.I 2013, în schimb au crescut cele referitoare la a.c.c. de la 889 în 2012 la 970 în trim.I 2013, dar aceste reclamații s-au dovedit a nu fi din vina distribuitorului. Numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură a scăzut, de la 3 în trim.I 2012 la numai 1 în 2013. Este de precizat faptul că aceasta se datorează faptului că operatorul a respectat programul de mentenanță al echipamentelor de măsură și acestea au funcționat corespunzător. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 5%, de la 8,907 în trim.I 2012 la 8,45 în 2013, în același timp reducându-se și pierdere specifică de apă de adaos de la 0,088 mc/Gcal în 2012 la 0,075 mc/Gcal în 2013 datorită intervenției mai rapide în depistarea avariilor și reducerea pierderilor de agent termic.
-	La Divizia Furnizare numărul de contracte noi încheiate în trim.I 2013 a crescut semnificativ față de 2012 de la 0 în 2011 la 4 în 2013. A scăzut cu aprox. 47% numărul de reclamații privind facturarea de la 144 în trim.I 2012 la 77 în trim. I 2013. A scăzut și numărul reclamațiilor dovedite ca justificate, de la 8 în trim.I 2012 la numai 2 în aceeași perioadă din 2013. Numărul acțiunilor aflate pe rol în instanță privind

	facturarea a crescut de la 3 în trim. I 2012 la 4 în 2013 dar 2 au fost deja au fost câștigate de către RADET. Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii a crescut de la 58 în trim.I 2012 la 201 în 2013, ceea ce este îngrijorător în ceea ce privește veniturile încasate ale RADET. Numărul de sesizări scrise au crescut cu aprox. 24%, de la 711 în trim.I 2012 la 884 în 2013. Referitor cererile pentru acordarea de reduceri ale facturilor, datorită respectării de către operator a parametrilor de calitate ai agentului termic, conform contractului de furnizare, numărul acestora cereri au scăzut cu aprox. 86% de la 22 în trim.I 2012 la 3 în 2013 iar cantitatea de energie termică diminuată ca urmare a acordării de reduceri a fost mai mică cu aprox. 80% în trim.I 2013 față de 2012, de la 44.31 Gcal în 2012 la 9.38 Gcal în 2013.
--	--

Anexa nr.1, Anexa nr.2, Anexa nr.3 și Anexa nr.4, atașate „raportului”, au stat la baza analizei comparative a indicatorilor de performanță.

La verificarea indicatorilor de performanță a participat următorul personal:

- *din partea RADET:*

Sandu VIȘENESCU – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 4

George NICULA – Șef Secție Distribuție Sector 5

Cătălin BEȘLEAGĂ – Șef Secție Distribuție Sector 6

Diana NIȚESCU – Șef Serviciu Facturare

Paula STAN – Șef Serviciu Contracte

- *din partea AMRSP:*

Marian IONICI – inginer;

Bogdan STANCIU – inginer

Manuela DASAGĂ - inginer

Din partea RADET

Director General

Ing. Virgil UNTEA

Director economic

Ec. Vasile OLTEAN

Director Direcția Exploatare și

Mentenanță

Ing. Florian POPA

Din partea AMRSP

Director Servicii

Ciprian CARNUTA

Ingineri

Marian IONICI

Bogdan STANCIU

Manuela DASAGA